

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang Undang NKRI 1945 Negara Indonesia menjamin rakyatnya untuk hidup sejahtera. Untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat, pemerintah mempunyai kewajiban yaitu sebagai abdi masyarakat yang berarti melayani masyarakat dengan kualitas yang terbaik.¹ Dengan adanya prinsip fungsional yang berarti pemerintah bertanggung jawab menyediakan pelayanan publik dan harus melayani dengan baik sehingga masyarakat merasa puas atas adanya kualitas publik yang diberikan pemerintah ke masyarakat dan bisa dijadikan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik itu sendiri menandakan ciri pemerintahan yang baik di Negara Indonesia.²

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berbunyi “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Indonesia sebagai negara hukum harus mematuhi undang undang yang berlaku di Indonesia. Sehingga kita harus mengimplementasikan undang undang tersebut

¹ Eddy Sasongko Saputro, 2018, “Kualitas Pelayanan Publik Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging)” , (Skripsi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta), hlm.1

² *Ibid.*

dan menjamin adanya peningkatan kualitas publik yang baik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah antara lain adalah pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan administratif.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kota Magelang diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Bahwa Pemerintah Daerah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjamin iklim investasi yang kondusif, memberikan kepastian hukum, melindungi kepentingan umum, dan memelihara lingkungan hidup, dan untuk meningkatkan kualitas perizinan dan nonperizinan yang efektif dan efisien demi mewujudkan pelayanan yang prima serta mendukung peningkatan iklim usaha yang kondusif perlu penataan perizinan, dan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah jika pelayanan publik yang terjadi itu buruk dan menjadikan krisis kepercayaan terhadap masyarakat. Maka dari itu, masyarakat menuntut pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Salah satunya di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kota Magelang. Kantor tersebut melayani rekomendasi teknis untuk syarat PBG dan KKPR, memberikan pelayanan Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK) dan perizinan lainnya, menyelia pelayanan dan bantuan kepada Organisasi Perangkat Daerah di bidang perencanaan teknis konstruksi dan perhitungan anggaran, pelayanan penurunan trotoar penyewaan alat berat. Permasalahan yang terjadi di dalam Kantor tersebut adalah adanya ketidakseimbangan antar yang dilayani dengan jumlah petugas yang berimbans ke pelayanan lama. Memang apabila masyarakat ingin membangun harus mengurus ijinnya terlebih dahulu, dan setelah mengurusnya masyarakat (pemohon) harus menunggu beberapa lama dikarenakan antrean yang panjang dan juga prosesnya yang sedikit ribet. Ditambah lagi karena birokrasi yang terlalu panjang dari bawah ke pimpinan atas yang menyebabkan prosesnya semakin lama. Pemohon juga kadang mengeluhkan mengenai persyaratan yang sedikit ribet, misal sebagai contoh salah satu syarat tersebut adalah membawa denah dengan skala yang tepat. Untuk memenuhi persyaratan tersebut pemohon harus membayar jasa gambar denah dan itu berarti pemohon dikenai biaya lagi. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas sedangkan pelayanan publik yang terjadi masih terkesan lambat, berbelit belit, mahal dan melelahkan. Hal ini dikhawatirkan akan membuat masyarakat enggan untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah dan tentunya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kota Magelang.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar tertentu untuk sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Sedangkan standar pelayanan publik menurut UU No 25 Tahun 2009 adalah:

1. Dasar Hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
3. Sistem, Mekanisme Dan Prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
4. Jangka Waktu Penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
5. Biaya/Tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
6. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
7. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan
8. Kompetensi Pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
9. Pengawasan Internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana

10. Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya
11. Jumlah Pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja
12. Jaminan Pelayanan, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan Keamanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksanan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.³”

Bertitik tolak dari masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan hukum dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kota Magelang Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis menarik rumusan masalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kota Magelang?

³ Muhammad Rhida Racmatullah, 2022, (*Pentingnya Standar Pelayanan Publik*), <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik> (diakses pada 31 Oktober 2022, 18.40)

2. Apa kendala-kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kota Magelang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kota Magelang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam peningkatan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kota Magelang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan menambah pengetahuan ilmu hukum dalam mempelajari pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan dorongan dan kesadaran bagi masyarakat tentang pelayanan publik dan dianjurkan untuk tidak mengabaikan urusan yang berhubungan dengan pemerintah.

- b. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan sebagai bahan evaluasi terutama pada pelayanan publik yang terjadi di

Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Kota Magelang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan yang luas mengenai ilmu hukum dan memberikan contoh yang baik kepada orang lain.